"Experiencias Internacionales sobre Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios en el Metro"

Metro de México D.F.


Fernando Páez

Director de Sistemas Integrados de Transporte



Calidad en el Transporte Público

Servicio ofertado

información

accesibilidad

tiempo

Atención al usuario

Seguridad

Impacto ambiental

GESTORES PUBLICOS

OPERADORES PRIVADOS



Factores de Calidad en el Transporte Público



Foto: URBS S.A.

1. **Inserción en un plan de movilidad basado en una visión de ciudad.** Los proyectos deben ser estructurantes del desarrollo.

2. **Promoción del desarrollo urbano orientado por el transporte (DOT)** Transporte público papel preponderante en la construcción de ejes de desarrollo de la ciudad.



Factores de Calidad en el Transporte Público



3. **Adhesión a una red estructurante única, multimodal e integrada.**
   permite conectar orígenes a destinos de manera rápida y eficiente.

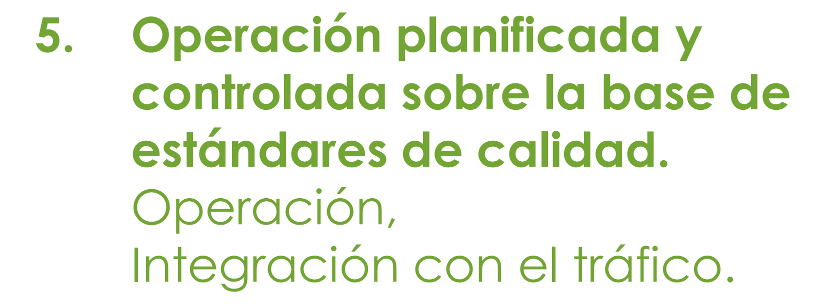
4. **Atención a las aspiraciones básicas de movilidad y accesibilidad de la población.**
   Costo asequible
   Conectividad
   Rapidez
   Confiabilidad
   Comodidad
   Seguridad.





Factores de Calidad en el Transporte Público



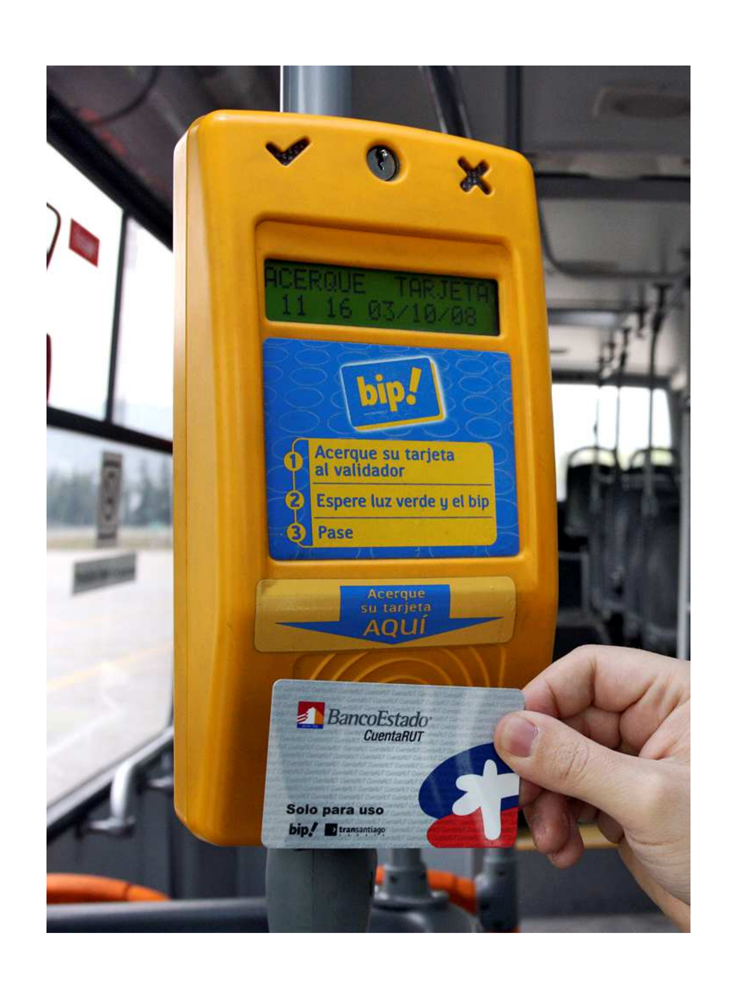


5. **Operación planificada y controlada sobre la base de estándares de calidad.**
   Operación,
   Integración con el tráfico.





Factores de Calidad en el Transporte Público



6. **Comunicación apropiada con todos los sectores de la sociedad.**
   Plan de comunicación y marketing
   Marca
   Información a diversas audiencias.

7. **Incorporación de avances tecnológicos y servicios al cliente.**
   Servicios que permitan atraer y fidelizar a los clientes



Factores de Calidad en el Transporte Público





8. Viabilidad económica y financiera.

Tarifa

Mecanismos para la captación de recursos adicionales - Aumento de la eficiencia.

9. Apropiación de los co-beneficios.

Promover la equidad e inclusión social

La seguridad vial y ciudadana, la salud

la reducción de emisiones







México DF

Capital de los Estados Unidos Mexicanos

Extensión 1485 Km^2

9 millones de habitantes

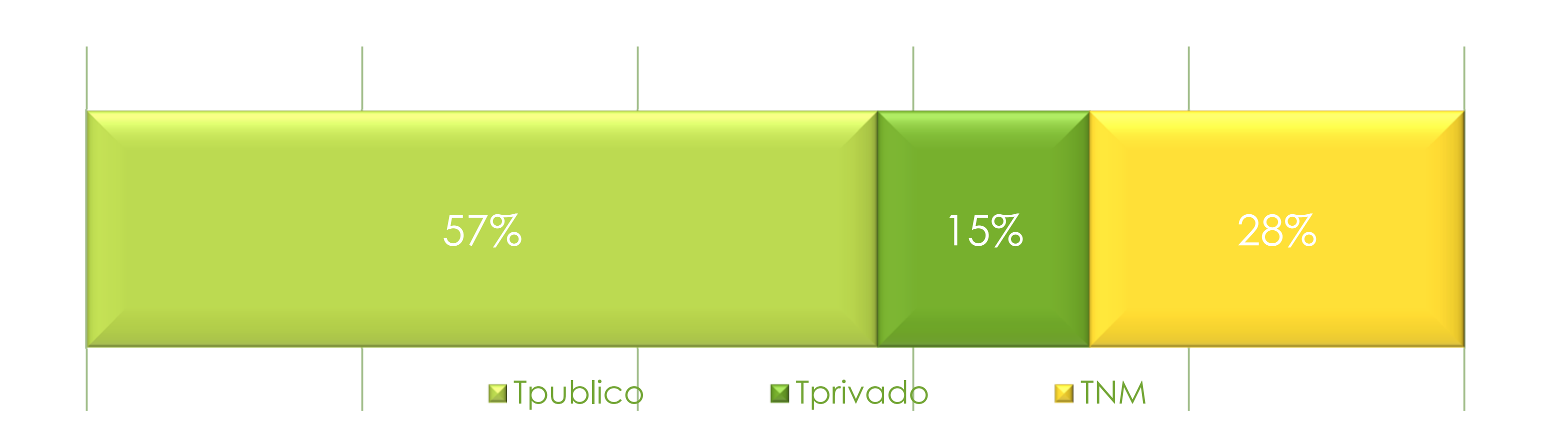
21 millones de habitantes ZMVM

Tercera aglomeración urbana más grande del mundo



Reparto Modal en la ZMVM

Reparto Modal



32 millones de tramos de viaje

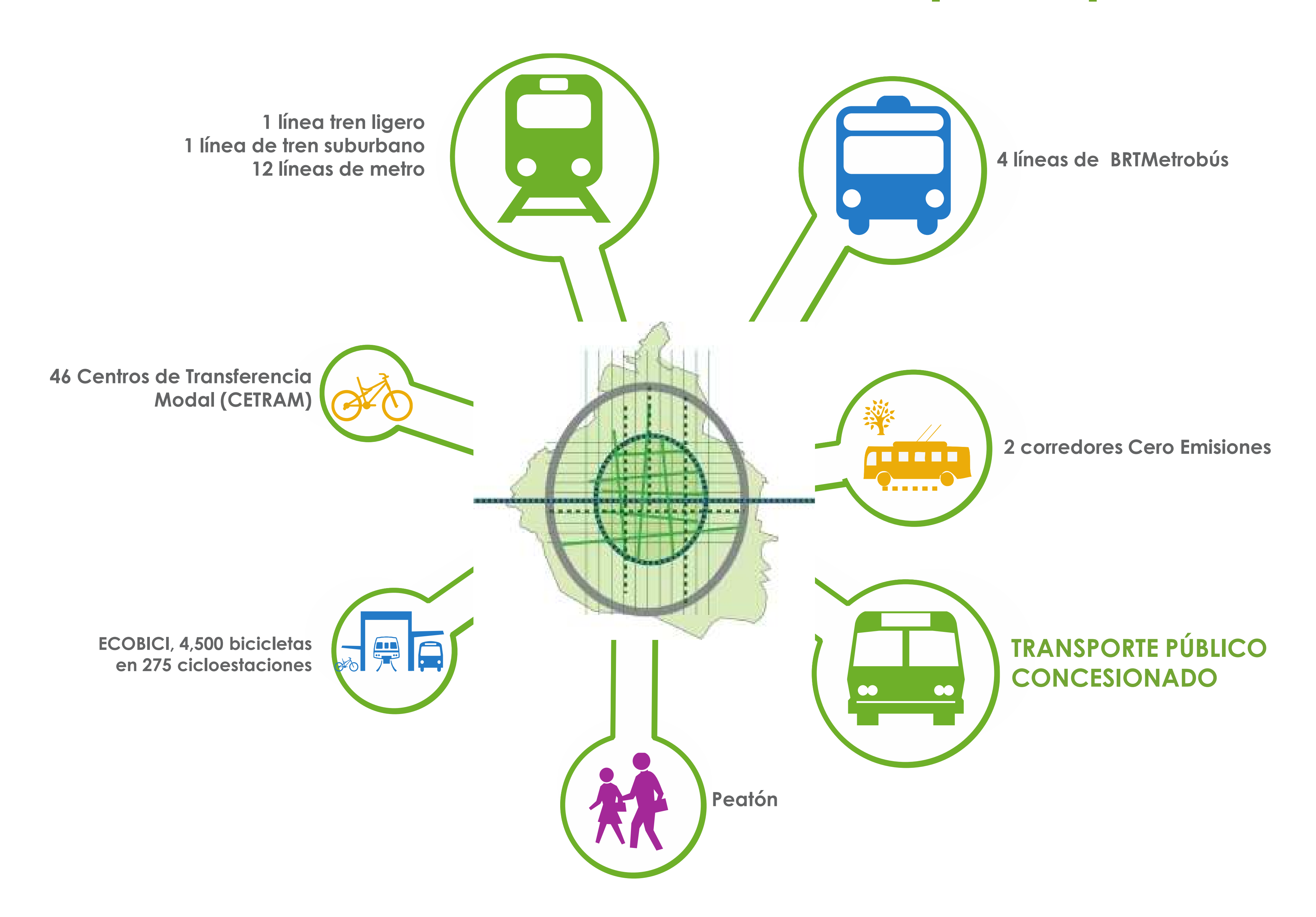
18.6 millones público

4.8 millones privado

8.6 millones no motorizado

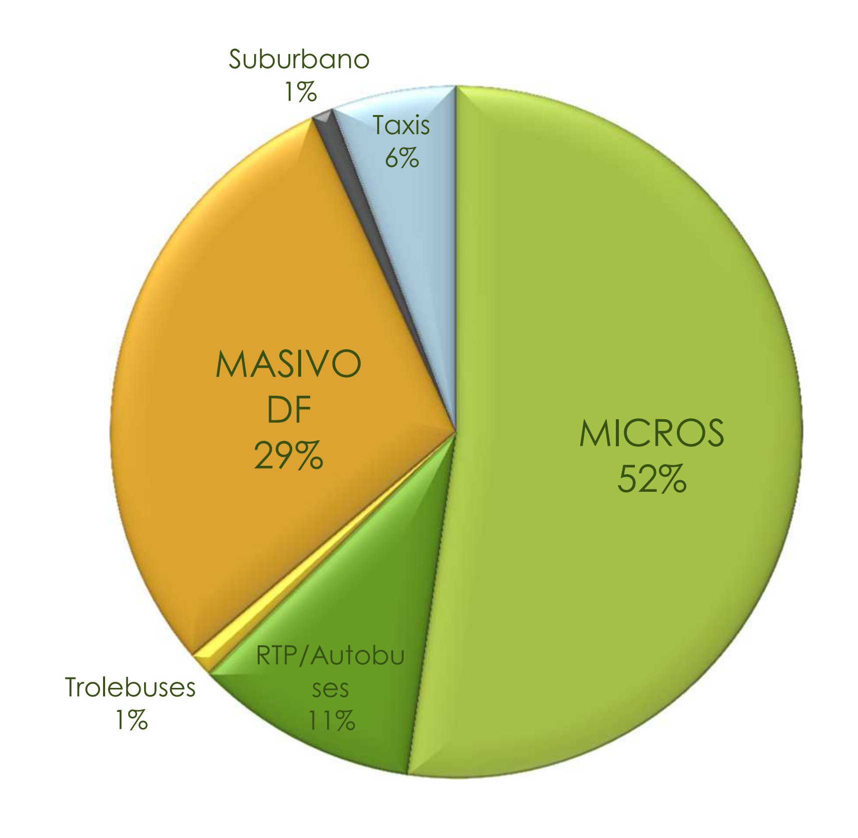


Oferta de transporte público



Viajes en transporte público

Transporte Público



18.6 millones de viaje en Transporte Público

- **52% en Microbuses 9.4 millones**
- **29% en Transporte Masivo 5.3 millones**
  - **Viajes diarios en Metro 4.5 millones**
  - **Viajes diarios en Metrobús 750 mil**
  - **Viajes diarios en tren ligero 90 mil**



Metro de México DF





Longitud	225.9 Km
Estaciones	195
Velocidad comercial	35 Km/h
Líneas	12
Nº vagones	3213
Viajes diarios	4.5 millones de viajes diarios



Metro de México DF



Total de Trenes de 390
(321 neumáticos y 69 férreos)

Capacidad
1020 6 vagones
1530 9 vagones

Polígono de operación en horas punta de 282 trenes

l08 trenes restantes
en mantenimiento sistemático, mantenimiento mayor, rehabilitación, proyectos especiales y
como reserva.

ctsEMBARQ México

Metro de México DF

Institucionalidad



El STC es un organismo público descentralizado cuyo objeto es la construcción, operación y explotación de un tren rápido, movido por energía eléctrica, con recorrido subterráneo y superficial para el transporte colectivo de personas en el Distrito Federal.



Metro de México DF



Infraestructura



Subterráneo
115 estaciones



Superficie
54 estaciones



Elevado
26 estaciones

Corredores férreos



Metro de México DF



Andenes







Metro de México DF



Centros de transferencia modal



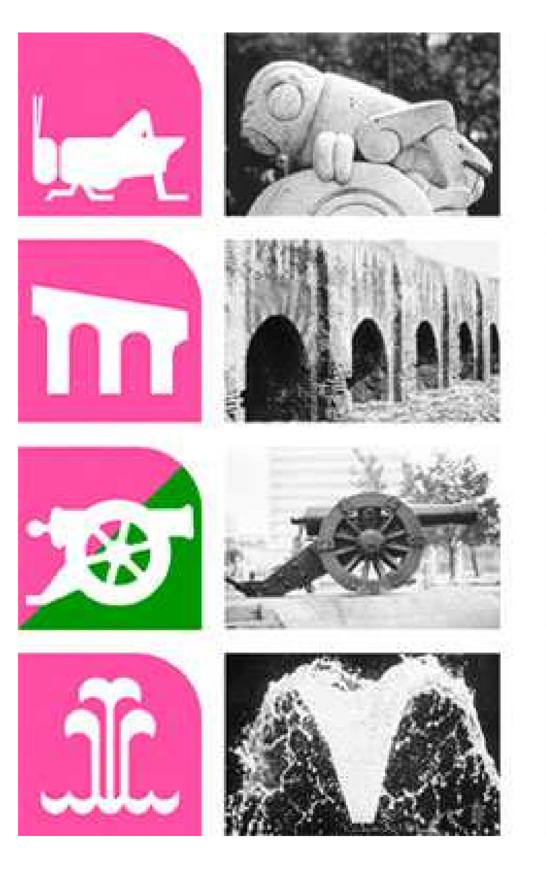


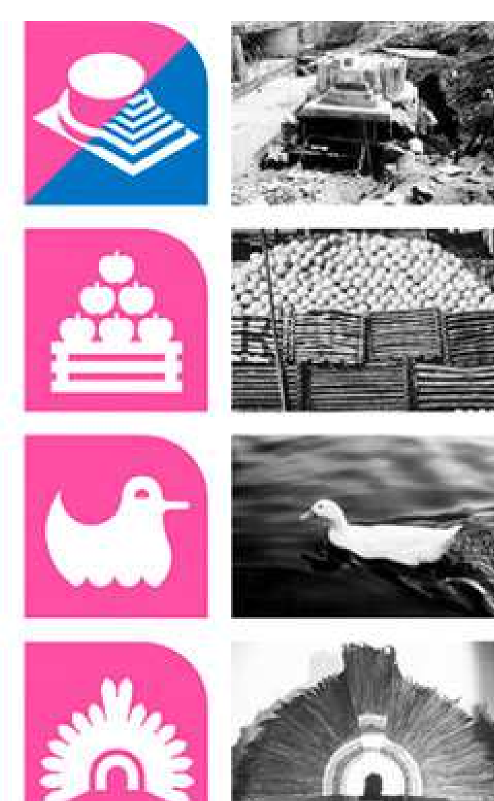


Metro de México DF



Señalización







Metro de México DF



Señalización







Metro de México DF



Medios de pago







Metro de México DF



Recarga de tarjetas y compra de boletos







Metro de México DF





Tarifa

3 pesos mexicanos

0.23 centavos de dólar

Gratis
Mayores de 60 años

Personas en condición de discapacidad



Metro de México DF



Horarios de servicio

Días Laborales
5:00 a 24:00 horas
Sábados
6:00 a 24:00 horas
Domingos y días festivos de
7:00 a 24:00 horas.





Metro de México DF



Atención al usuario

Centro de Atención al usuario
Audiómetro
Servicio Social
Tu bici en metro
Programa ola naranja
Carteles
Visitas Guiadas





Metro de México DF



Atención al usuario

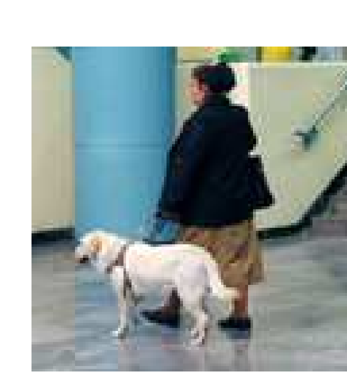














Metro de México DF





Manual del Usuario

Recomendaciones para un uso eficiente y seguro del servicio de transporte



Metro de México DF



Programas culturales

Exposiciones
Eventos culturales
Actividades recreativas
Túnel de la ciencia
Exposiciones permanentes





Principales fallas

Alta ocupación



Principales fallas

Irregularidad en el servicio



Principales fallas



Invasión del espacio Público

Principales fallas

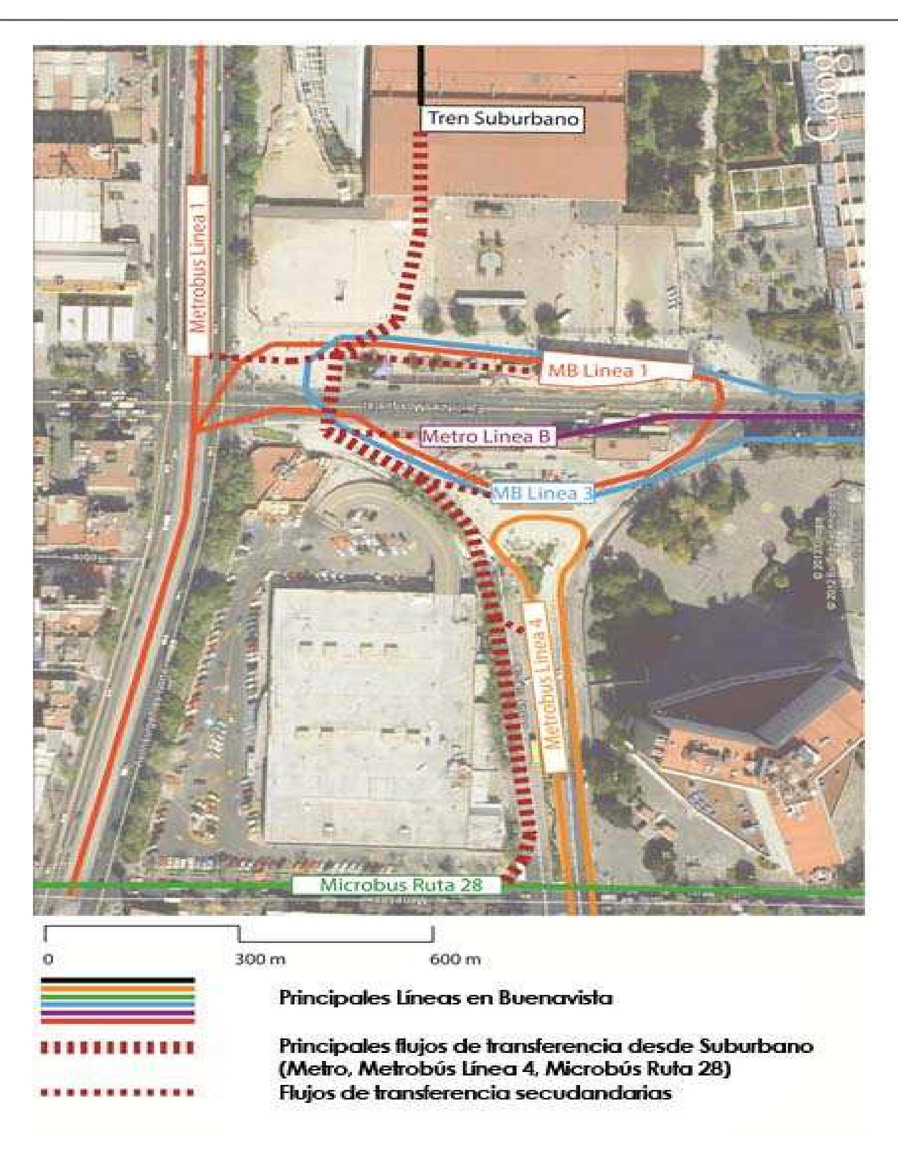




Ventas ambulantes



Principales fallas









Conectividad con otros modos

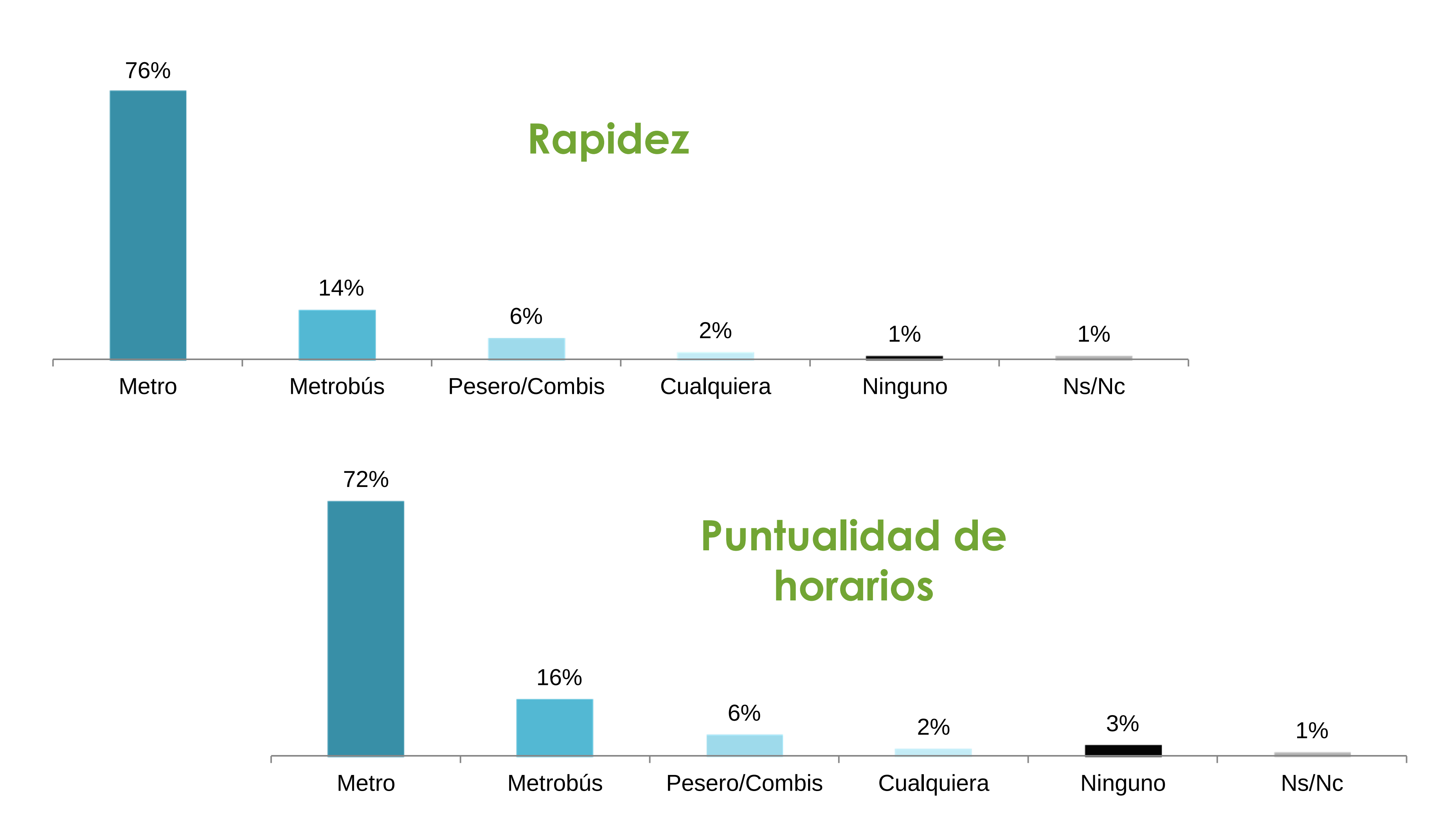


Metro de México DF

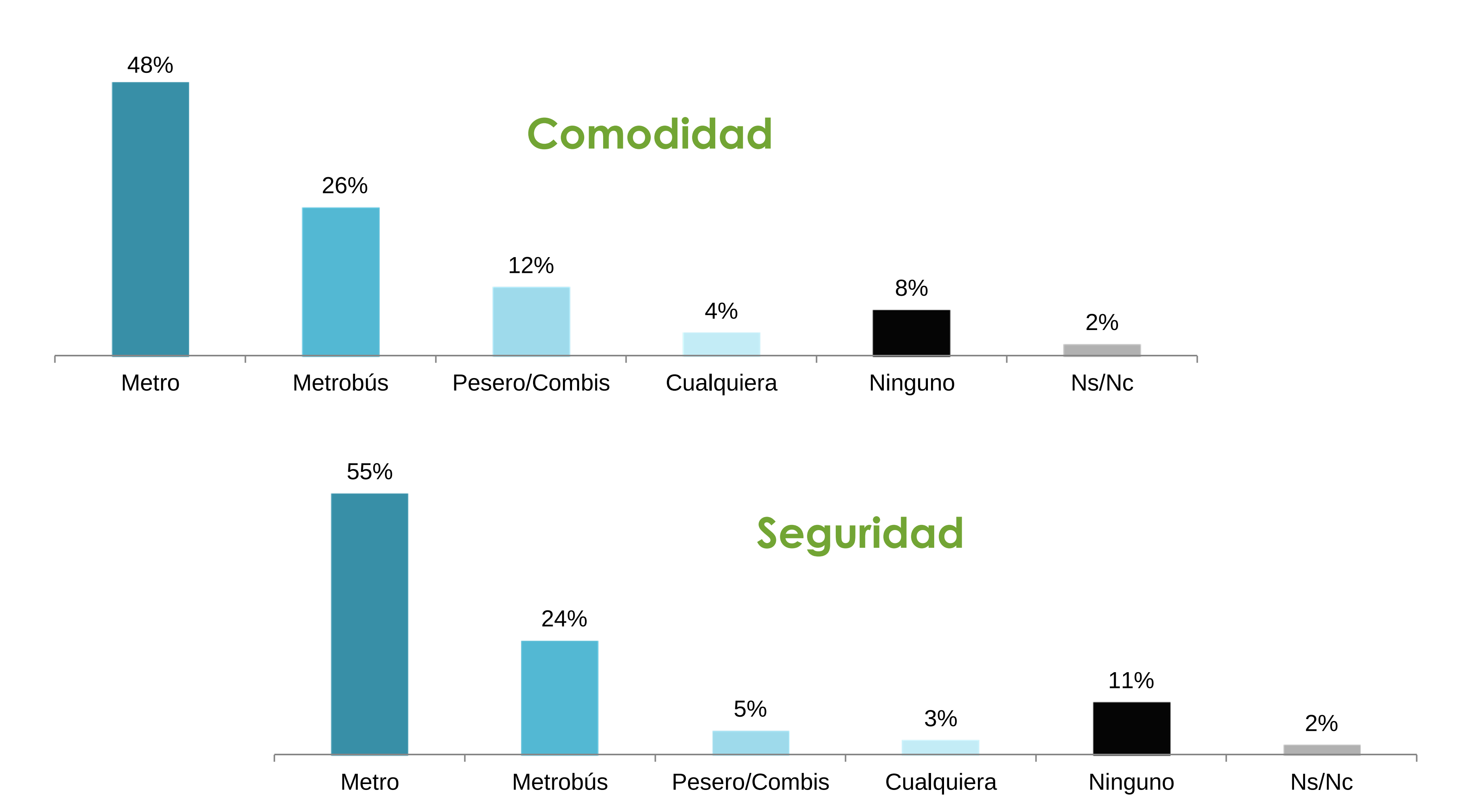
	Si ha oído hablar de..	Muy buena	Buena	Opinión Positiva	Mala	Muy Mala	Opinión Negativa	Opinión Efectiva
Metro	**98%**	**13%**	**77%**	**90%**	**9%**	**1%**	**10%**	**80%**
Microbús	93%	1%	24%	25%	51%	24%	75%	-50%
Taxi	92%	3%	61%	64%	29%	6%	35%	29%
Combi	81%	0%	36%	36%	45%	18%	63%	-27%
Autobús	78%	2%	66%	68%	26%	5%	31%	37%
Metrobús	70%	13%	70%	83%	13%	3%	16%	67%
Trolebús	63%	10%	75%	85%	12%	2%	14%	71%
Tren Ligero	52%	7%	83%	90%	7%	1%	8%	82%
Tren Suburbano	24%	23%	67%	90%	5%	1%	6%	84%
Ecobici	16%	21%	51%	72%	18%	3%	21%	51%



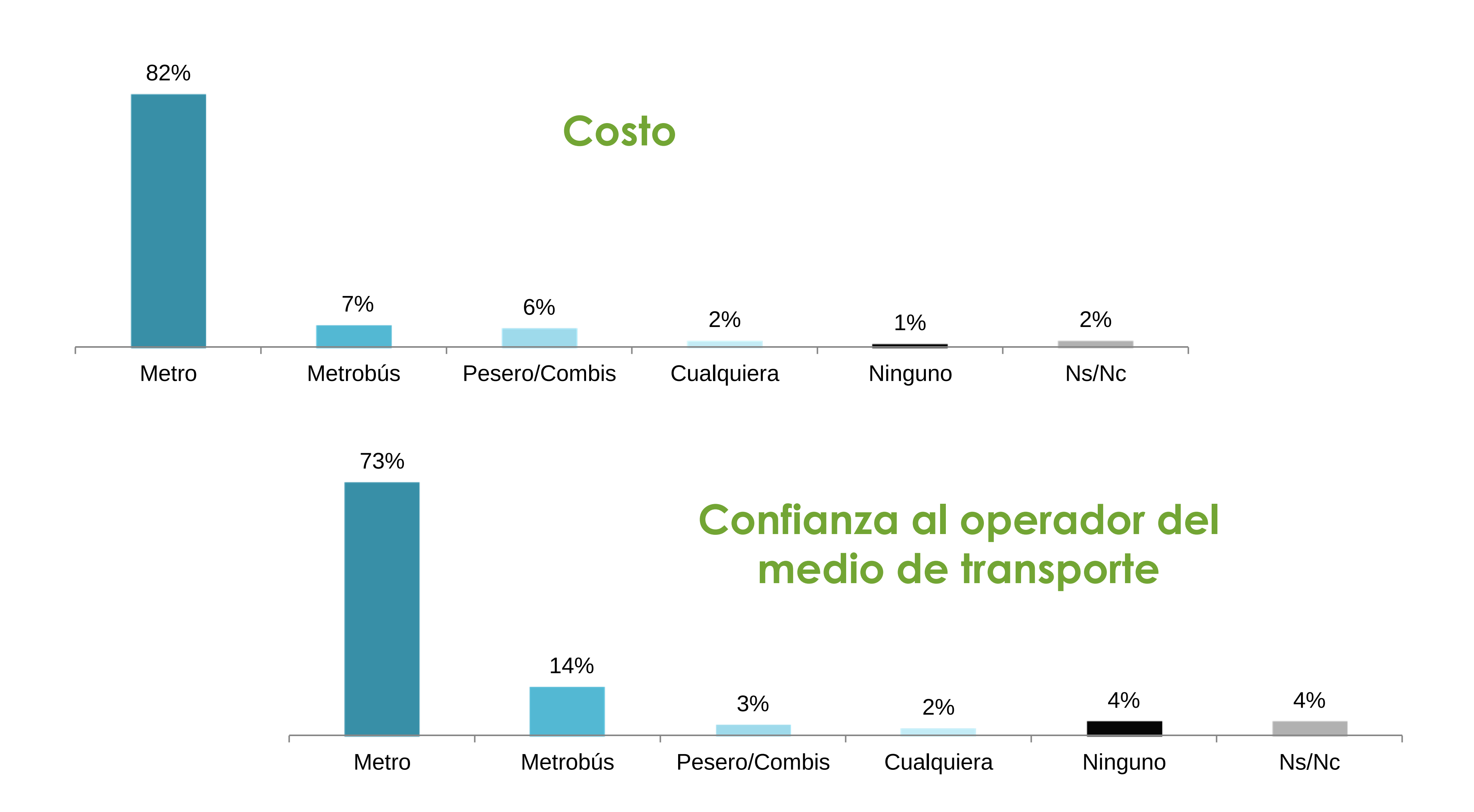
¿Cuál medio de transporte prefiere, tomando en cuenta las siguientes características…



¿Cuál medio de transporte prefiere, tomando en cuenta las siguientes características…



¿Cuál medio de transporte prefiere, tomando en cuenta las siguientes características…



Fernando Páez Mendieta
Director de Sistemas Integrados de Transporte

fpaez@embarqmexico.org

